

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

BASE LEGAL

La [Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977](#), según enmendada, conocida como "Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)", crea esta Oficina y la adscribe a la Rama Legislativa. La Oficina investiga cualquier reclamación de actos administrativos que aparenten ser (a) contrarios a la ley o reglamentos; (b) irrazonables, injustos, arbitrarios, ofensivos o discriminatorios; (c) basados en un error de hecho o en motivos improcedentes o irrelevantes; (d) que no estén acompañados de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requieren; o (e) ejecutados en forma ineficiente o errónea, a los efectos de recomendar un remedio adecuado.

MISIÓN

Garantizar al ciudadano un trato justo, rápido y adecuado por parte de las agencias del Gobierno de Puerto Rico, y contribuir a mejorar los procesos administrativos de los organismos gubernamentales.

RECURSOS HUMANOS

	2021	2022	2023	2024
Cantidad total de puestos	59	56	59	59

Los datos son recopilados durante el proceso presupuestario de cada año fiscal. El número correspondiente al año fiscal 2023-2024 es proyectado.

PRESUPUESTO APROBADO PARA EL AÑO FISCAL 2023-2024

El Presupuesto Aprobado para el Año Fiscal 2023-2024 considera las prioridades programáticas y asegura el funcionamiento de cada una de sus instrumentalidades. De igual manera, armoniza con el Plan Fiscal Certificado por la Junta de Supervisión y Administración Financiera (la Junta) y cumple con los requerimientos presupuestarios establecidos en la Ley de Supervisión, Administración, y Estabilidad Económica de Puerto Rico (Puerto Rico Oversight, Management and Economic Stability Act of 2016, en adelante "PROMESA", por sus siglas en inglés), Pub. L. No. 114-187,130 Stat. 2183 (2016). En particular, continuamos elaborando y administrando presupuestos fiscalmente responsables sobre una base firme, con los lineamientos necesarios para un gobierno "post-PROMESA".

Este presupuesto atiende las necesidades de la ciudadanía y garantiza la salud fiscal del gobierno, al tiempo que promueve el desarrollo socioeconómico. Se asignan recursos en áreas prioritarias como salud, educación, seguridad, pago de pensiones, justicia salarial y el bono de navidad a los empleados públicos. Además, provee los recursos necesarios para las agencias fiscalizadoras, para combatir la violencia de género, para el bienestar social con especial atención a nuestros Adultos Mayores, entre otras iniciativas de justicia social.

RESUMEN DE LOS RECURSOS CONSOLIDADOS DE LA AGENCIA

(en miles de dólares)	2021	2022	2023	2024
	Gasto Final	Gasto Final	Aprobado Final	Aprobado Final
Servicio Directo				
Gastos de Funcionamiento				
Investigación de Quejas y Querellas	2,624	2,680	2,800	2,872
Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo	2,624	2,680	2,800	2,872
Pago de Pensiones (Pay As You Go)				
Investigación de Quejas y Querellas	-	462	515	566
Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo	-	462	515	566
Mejoras Permanentes				
Investigación de Quejas y Querellas	-	300	245	85
Subtotal, Mejoras Permanentes, Servicio Directo	-	300	245	85
Total, Servicio Directo	2,624	3,442	3,560	3,523
Total, Programa	2,624	3,442	3,560	3,523

(en miles de dólares)	2021	2022	2023	2024
	Gasto Final	Gasto Final	Aprobado Final	Aprobado Final
Origen de Recursos				
Gastos de Funcionamiento				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	2,624	2,680	2,800	2,872
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	2,624	2,680	2,800	2,872
Pago de Pensiones (Pay As You Go)				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	462	515	566
Subtotal, Pago de Pensiones (Pay As You Go)	-	462	515	566

(en miles de dólares)	2021	2022	2023	2024
	Gasto Final	Gasto Final	Aprobado Final	Aprobado Final
Mejoras Permanentes				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	300	245	85
Subtotal, Mejoras Permanentes	-	300	245	85
Total, Origen de Recursos	2,624	3,442	3,560	3,523

(en miles de dólares)	2021	2022	2023	2024
	Gasto Final	Gasto Final	Aprobado Final	Aprobado Final
Concepto				
Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General				
Nómina y Costos Relacionados	2,152	2,091	2,367	2,427
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	99	111	120	117
Servicios Comprados	211	203	184	192
Gastos de Transportación y Subsistencia	5	11	5	5
Servicios Profesionales	39	91	70	78
Otros Gastos	21	56	39	27
Materiales y Suministros	12	17	10	11
Compra de Equipo	85	55	5	15
Anuncios y Pautas en Medios	-	45	-	-
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General	2,624	2,680	2,800	2,872
Pago de Pensiones (Pay As You Go) de la RC del Fondo General				
Pago de Pensiones (Pay as You Go)	-	462	515	566
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General	-	462	515	566
Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General				
Mejoras Permanentes	-	300	245	85
Subtotal, Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General	-	300	245	85

(en miles de dólares)	2021	2022	2023	2024
	Gasto Final	Gasto Final	Aprobado Final	Aprobado Final
Total de la RC del Fondo General	2,624	3,442	3,560	3,523
Total del Fondo General	2,624	3,442	3,560	3,523
Total, Concepto	2,624	3,442	3,560	3,523

PROGRAMA DE SERVICIO DIRECTO

Investigación de Quejas y Querellas

Descripción del Programa

Garantiza al ciudadano un trato justo, rápido, adecuado y libre de prejuicios en su interrelación con los distintos organismos de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico. Investiga las reclamaciones hechas por los ciudadanos y les asesora respecto a sus derechos. Provee orientaciones para que el ciudadano agote los remedios administrativos en las agencias gubernamentales previo a una reclamación. Además, coordina con entidades que están fuera de la jurisdicción de la Oficina y realiza investigaciones especiales dirigidas a mejorar la administración pública.

Cientela

Todo ciudadano que tenga reclamaciones por perjuicios, trato injusto o no diligente por parte de las agencias del Gobierno de Puerto Rico.